المرجعُ الميدانِي في الحراساتُ الأمنيّة

تأليف: مُهنَّد الزَّامِكي

2026

الفهرس

مقدمة الدليل – صفحة 3

أولاً: الاستعداد الشخصي للحارس قبل استلام الموقع – صفحة 4

ثانياً: آلية استلام وتسليم الموقع وسجل الاحوال – صفحة 6

ثالثاً: التعامل مع الزوار – صفحة 7

رابعاً: التعامل مع الطوارئ والأزمات – صفحة 8

خامساً: الحس الأمني وقراءة السلوكيات المريبة – صفحة 10

سادساً: اللياقة البدنية والنفسية ومواجهة ضغوط العمل – صفحة 12

سابعاً: قسم التقنيات الأمنية الحديثة – صفحة 13

ثامناً: الرقابة الأمنية على المقاولين وعُمَّال الصيانة – صفحة 15

تاسعاً: كِتابَةُ التَّقارِيرِ الْمَيْدانِيَّةِ وَقَاعِدَةُ الْأَسْئِلَةِ الخَمْسَة - صفحة 16

عاشراً: السَّيْطَرَةُ عَلَى مَواقِفِ السَّيَّارَاتِ والتَّفْتِيش الوِقَائِيُّ للمَرْكَبَاتِ - صفحة 17

الحادي عشر: الإنتماء الوظيفي والولاء للشركة الأمنية - صفحة 18

الثاني عشر: التعامل مع الحوادث الجنائية والجهات الأمنية الرسمية - صفحة 20

الثالث عشر: الصلاحيات القانونية وحدود استخدام القوة - صفحة 21

الرابع عشر: إدارة المفقودات والمعثورات وحماية الأمانة - صفحة 22

الخامس عشر: السيطرة على الحشود والتعامل مع التجمهرات - صفحة 23

السادس عشر: مبادئ الإسعافات الأولية والإنقاذ الميداني - صفحة 24

السابع عشر: التهديدات الهاتفية والتعامل مع البلاغات المجهولة - صفحة 25

الثامن عشر: الهيكل القيادي وسلسلة البلاغات الميدانية - صفحة 26

التاسع عشر: مستويات التهديد ورَفْعُ الجَاهِزِيَّةِ الأمنية - صفحة 27

عشرون: أمن المُسْتَوْدَعَاتِ وحماية العُهَدِ الحساسة - صفحة 29

الحادي وعشرون: أَمْنُ المَعْلُومَاتِ والوَثَائِقِ الوَرَقِيَّةِ وَمَنْعُ التَّصْوِير - صفحة 30

الخاتمة: مسكُ الخِتَامِ وَوَصِيَّةُ الْمَيْدَانِ - صفحة 30

مقدمة الدليل

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد الصادق الوعد الأمين وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد..

إن نعمة الأمن هي أعظم ما وهبه الله للبشر بعد نعمة الإيمان وبها تقام الدول وتستقيم الحياة وتأمن الأرواح وتحفظ الأعراض والممتلكات. ومن هنا تنبثق العظمة الحقيقية لمهنة الحراسة الأمنية فهي ليست مجرد وظيفة نهارية تقضى بها الساعات ولا زيا رسميا يرتدى لسد الفراغ بل هي عهد وميثاق ورباط في سبيل حماية مقدرات الأمة ومكتسباتها. لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم

"عينان لا تمسهما النار عين بكت من خشية الله وعين باتت تحرس في سبيل الله" لتعلم أن وقوفك على ثغرك هو عبادة وقربى متى ما أخلصت النية.

لقد ظن الكثيرون لعقود طويلة أن مهنة الحارس تقتصر على فتح الأبواب وإغلاقها أو الوقوف السلبي على ناصية المباني وهذا جهل عظيم بصلب العمل الأمني.
الحارس الحقيقي هو العقل المفكر والعين الثاقبة والدرع الأول الذي تتكسر عليه كل التهديدات قبل وصولها إلى العمق. هو ذلك الرجل الذي يمزج بين قوة البدن وحكمة التصرف وسرعة البديهة واليقظة التي لا تعرف غفلة.

من هذا المنطلق الشامل جاء هذا الكتاب ليكون دستورا ميدانيا ومرجعا متكاملا لكل رجل أمن يطمح للاحتراف. لم نكتب هذه السطور تنظيرا من المكاتب المكيفة بل استلهمناها من قلب الميدان ومن رحم الأزمات والمواقف المعقدة التي تواجه الحارس في كل مناوبة. وضعنا فيه عصارة الخبرات الأمنية والبروتوكولات العالمية وصغناها بقالب يوافق قيمنا وديننا وأخلاقنا لنصنع حارسا لا يخترق ولا يساوم على أمانته.

أيها الحارس المؤتمن بين دفتي هذا الكتاب أسرار مهنتك ومفاتيح نجاحك ودرعك الواقي من المزالق القانونية والمهنية. اقرأه بعين المسؤول وتدبره بعقل القائد واجعله نبراسا يضيء لك طريقك في ليالي المناوبات المظلمة. أنت لست مجرد رقم في كشف الحضور بل أنت صمام الأمان والواجهة المشرفة والحصن المنيع الذي يأوي إليه الخائفون ويطمئن بوجوده الآمنون.

أولاً: الاستعداد الشخصي للحارس (قبل استلام الموقع)

نجاحك في المناوبة يبدأ قبل الوقوف في موقعك. استعدادك الشخصي هو ما يحدد سير عملك ومدى سيطرتك على الوضع. إليك أهم الأساسيات التي يجب تجهيزها قبل استلام العمل:

المظهر والهندام

الزي الرسمي النظيف والمرتب هو واجهتك الأولى. هندامك يمنحك الهيبة ويجعل الزوار والموظفين يحترمونك ويلتزمون بتعليماتك. تأكد دائما من التزامك بالزي والبطاقة التعريفية لأنها تعكس جديتك في العمل.

الحضور المبكر (قاعدة الربع ساعة)

من أكبر الأخطاء الحضور في وقت بدء المناوبة بالضبط. يجب أن تحضر قبل موعدك بربع ساعة على الأقل. هذا الوقت تحتاجه لمقابلة زميلك السابق لمعرفة ما حدث في الموقع وهل هناك تعليمات جديدة أو زوار مهمين متوقع وصولهم في وقت مناوبتك وبهكذا تتجنب موضوع التاخير الذي قد يسبب مشاكل اذا وقعت على زميل سيئ غير متعاون.

تجهيز الأدوات الأساسية

لا تستلم موقعك وأنت غير مستعد. هناك أدوات بسيطة لكنها ضرورية جدا وتنقذك وقت الحاجة:

- **قلم يعمل بشكل جيد ودفتر جيب صغير لتسجيل الملاحظات وأرقام السيارات أو الهويات.**
- **هاتف مشحون جيدا ومسجل فيه أرقام المشرف وجهات الطوارئ.**

التركيز واليقظة

العمل الأمني ليس مجرد وقوف في المكان بل هو انتباه مستمر لكل التفاصيل المحيطة بك. صفي ذهنك تماما قبل استلام الموقع وكن مستعدا للتعامل مع أي موقف مفاجئ بحكمة وهدوء.

الراحة البدنية والنوم الكافي

المناوبات الأمنية تتطلب مجهودا بدنيا وذهنيا كبيرا والوقوف لساعات طويلة أحيانا. احرص دائما على أخذ قسط كاف من النوم قبل بدء مناوبتك لتجنب الإرهاق وفقدان التركيز الذي قد يسبب ثغرات أمنية في موقعك.

فحص أجهزة الاتصال

إذا كان موقعك يستخدم أجهزة الاتصال اللاسلكي (اللاسلكي أو الووكي توكي) لا تستلمها وتمضي مباشرة. جرب الجهاز وتأكد من وضوح الصوت وعمل البطارية وتأكد أنه مضبوط على القناة الصحيحة المخصصة لعمليات شركتك.

الاطلاع على التعليمات المستجدة

قبل استلام موقعك راجع دفتر الملاحظات الخاص بالبوابة أو سجل الأحوال السابق. قد تكون هناك تعليمات جديدة من الإدارة أو المشرفين صدرت في المناوبة التي قبلك ويجب عليك تطبيقها فورا.

الفصل بين الحياة الشخصية والعمل

بمجرد ارتدائك الزي الرسمي اترك أي مشاكل شخصية خارج بوابة الموقع. العمل الأمني يتطلب حضورا ذهنيا كاملا للتعامل مع مختلف الشخصيات والمواقف وأي تشتت قد يؤدي إلى سوء تصرف مع الزوار أو الموظفين.

التحضير النفسي والهدوء

**طبيعة العمل الأمني تضعك في مواجهة مباشرة مع مختلف الشخصيات والطباع.
استعد نفسياً للتعامل مع الشخص المستعجل أو الغاضب ببرود أعصاب وهدوء.
تذكر دائماً أنك تمثل النظام في الموقع، وانفعالك أو فقدانك لأعصابك قد يحول موقفاً بسيطاً إلى مشكلة كبيرة. قوتك تكمن في ضبط نفسك والالتزام بالتعليمات مهما كانت الضغوط.**

ثانيا: آلية استلام وتسليم الموقع وسجل الاحوال

عملية الاستلام والتسليم ليست مجرد تبديل أدوار بل هي انتقال كامل للمسؤولية القانونية والأمنية عن الموقع. القيام بها بشكل صحيح يحميك من تحمل أخطاء غيرك ويضمن استمرار العمل بكفاءة.

التفتيش الميداني المشترك

لا تكتفِ بالاستلام الشفهي من زميلك داخل الغرفة. يجب القيام بجولة سريعة مع الزميل السابق لتفحص الأبواب والمداخل والأسوار والتأكد من سلامة الأقفال وكاميرات المراقبة. إذا وجدت أي كسر أو خلل أو ملاحظة يجب تدوينها فوراً قبل التوقيع على الاستلام.

جرد العُهدة والأجهزة

تأكد من وجود كافة الأدوات الخاصة بالموقع واستلامها يدوياً. يشمل ذلك المفاتيح وأجهزة اللاسلكي وكشافات الطوارئ وأي سجلات أو دفاتر رسمية. تأكد أن الأجهزة تعمل بكفاءة وأن عدد المفاتيح مطابق لما هو مسجل في كشف العهدة.

تبادل المعلومات والتعليمات

اسأل زميلك عن أي أحداث غير عادية وقعت أثناء مناوبته. هل هناك زوار لا يزالون داخل المبنى؟ هل هناك أعطال فنية تم الإبلاغ عنها؟ هل هناك توجيهات خاصة من الإدارة بشأن شخص أو سيارة معينة؟ هذه المعلومات هي خريطتك لإدارة مناوبتك بنجاح.

تدوين سجل الأحوال (التقرير اليومي)

سجل الأحوال هو وثيقتك الرسمية أمام الإدارة وجهات التحقيق. يجب أن تلتزم بالقواعد التالية عند الكتابة:

- **الدقة والوضوح: اكتب الوقت بالساعة والدقيقة لكل حدث يقع.**
- **الموضوعية: صف ما رأيته أو سمعته فقط دون إضافة استنتاجات شخصية أو تحليل لا يستند لحقائق.**
- **التسلسل الزمني: سجل الأحداث فور وقوعها ولا تؤجل الكتابة لنهاية الدوام لكي لا تنسى التفاصيل الدقيقة.**

- **التوقيع الرسمي: لا تعتبر عملية التسليم منتهية إلا بتوقيع الطرفين (المستلم والمسلم) في السجل مع كتابة الوقت والتاريخ بوضوح**

السيارات المتوقفة والمحيط الخارجي

لا يقتصر استلام الموقع على ما بداخل الأسوار. خذ نظرة سريعة على السيارات المتوقفة أمام البوابة أو في المواقف الخارجية وتأكد من عدم وجود سيارات غريبة متروكة لفترة طويلة أو أبواب مفتوحة فهذه التفاصيل الدقيقة هي ما يميز الحارس المحترف عن غيره.

ثالثاً : التعامل مع الزوار

الترحيب وإثبات الحضور

استقبل الزائر بكلمة ترحيب رسمية واضحة. هذا التصرف يكسر الحاجز ويعطي انطباعا باحترافيتك ويجعل الزائر أكثر تقبلا لتعليماتك. قف دائما عند التحدث مع الزائر من نافذة السيارة أو عند البوابة ولا تبقى جالسا لأن الوقوف يفرض الاحترام ويدل على يقظتك.

التحقق من الهويات بصرامة

لا تسمح بدخول أي شخص غير مصرح له دون إثبات هوية مهما كان يبدو واثقا أو مستعجلا. اطلب البطاقة الشخصية وتأكد من مطابقة الصورة للشخص ولا تعتمد على المعرفة الشكلية السابقة إلا للموظفين الدائمين والمعروفين تماما.

تسجيل البيانات بدقة

سجل بيانات الزائر في السجل المخصص فورا. اكتب الاسم بالكامل ووقت الدخول ورقم اللوحة إذا كان بسيارته وسبب الزيارة والجهة التي يقصدها. هذا السجل هو المرجع الأول للإدارة والجهات الأمنية في حال حدوث أي تجاوز أو مشكلة داخل الموقع.

التعامل مع الشخصيات الصعبة أو الغاضبة

ستواجه أشخاصا يرفضون إعطاء الهوية أو يغضبون من إجراءات التفتيش. حافظ على هدوئك تماما ولا ترفع صوتك أو تنفعل. وضح لهم بحزم وأدب أن هذه إجراءات أمنية تطبق على الجميع لسلامة المنشأة. إذا تطور الأمر وتعنت الزائر تواصل مع المشرف او ادارة الموقع فورا ولا تدخل في جدال شخصي أو عراك.

توجيه الزوار ومنع التجول العشوائي

بعد تسجيل بيانات الزائر اشرح له بوضوح طريق الوصول للمكان الذي يقصده. نبهه بلباقة إلى عدم التجول في الأقسام الأخرى أو دخول المناطق الممنوعة. إذا كان الموقع حساسا اطلب من الجهة المضيفة إرسال مندوب لاستلام الزائر من البوابة

الزوار بدون موعد (طلب مقابلة المدير أو مسؤول)

كثيرا ما يأتيك شخص يطلب مقابلة المدير أو مسؤول معين مدعيا أن الأمر ضروري أو مستعجل. القاعدة الذهبية هنا هي عدم السماح له بالدخول أبدا مهما كان مظهره أو إلحاحه. اطلب منه الانتظار في منطقة الاستقبال بأدب ثم اتصل بمكتب المدير أو السكرتارية. أبلغهم باسم الزائر والجهة التي يمثلها وسبب الزيارة بوضوح. انتظر الموافقة الصريحة منهم. إذا تمت الموافقة سجل بياناته واسمح له بالدخول وإذا تم الاعتذار انقله للزائر بلباقة واعتذر منه دون الدخول في أي نقاشات أو تبريرات إضافية.

رابعاً : التعامل مع الطوارئ والأزمات

وقت الطوارئ هو الاختبار الحقيقي لقدراتك كحارس أمني. في هذه اللحظات العيون كلها تتجه إليك وتنتظر منك التصرف الصحيح. إليك أهم القواعد للسيطرة على الموقف لحين وصول جهات الاختصاص.

الهدوء هو سلاحك الأول

الارتباك أو الركض العشوائي والصراخ يزيد المشكلة تعقيدا وينشر الذعر بين الناس. خذ نفسا عميقا وحافظ على ثباتك لأن الموظفين والزوار سيتبعون توجيهاتك إذا رأوك واثقا من خطواتك وتعرف ماذا تفعل.

التعامل مع الحرائق

إذا شممت رائحة دخان أو رأيت نارا أطلق جرس الإنذار فورا. إذا كان الحريق صغيرا جدا وفي بدايته استخدم أقرب طفاية حريق ووجه خرطومها إلى قاعدة النار من الأسفل وليس إلى ألسنة اللهب. أما إذا كان الحريق كبيرا أو الدخان كثيفا

(صوره توضيحية لكيفية استعمال طفاية الحريق).

فمهمتك الأولى والأخيرة هي إخلاء المكان فورا والاتصال بالدفاع المدني وفتح البوابات الرئيسية لتسهيل دخول سيارات الإطفاء عند وصولها.

الحالات الطبية والإصابات

إذا سقط شخص مريضا أو تعرض لإصابة خطيرة أمامك لا تحاول لعب دور الطبيب أبدا لأن أي حركة خاطئة للمصاب قد تزيد حالته سوءا. مهمتك الأساسية هي إبعاد التجمهر والفضوليين من حوله لتوفير مساحة وهواء نقي ثم الاتصال بالإسعاف فورا. ابق بجانبه وتحدث معه بهدوء لطمأنته حتى تصل المساعدة الطبية.

المشاجرات والاعتداءات

إذا حدثت مشاجرة عنيفة داخل موقعك لا تتدخل بمفردك لتفريق الأطراف بالقوة الجسدية خصوصا إذا كان هناك تشابك قوي أو أدوات حادة. حافظ على مسافة آمنة واتصل بالشرطة والمشرف فورا. دورك الأهم هنا هو المراقبة الدقيقة وحفظ ملامح الأشخاص أو تصوير أرقام سياراتهم لتقديمها للجهات الأمنية كشاهد عيان موثوق.

التعامل مع بلاغات الاشتباه

إذا لاحظت حقيبة متروكة في مكان غريب لفترة طويلة أو سيارة تقف بوضع مريب لا تقترب منها ولا تحاول فتحها أو تحريكها أبدا ابلغ المشرف حتى يتعامل مع الامر

خامساً: الحس الأمني وقراءة السلوكيات المريبة

طرق التعرف على السلوكيات المريبة

الشخص الطبيعي يسير في الموقع بهدف واضح وخطوات واثقة. أما الشخص المريب فتفضحه لغة جسده دائما. راقب الشخص الذي يكثر الالتفات حوله أو يتعمد تجنب التواصل البصري معك عند البوابة. انتبه لمن يرتدي ملابس لا تناسب الطقس مثل معطف ثقيل في يوم شديد الحرارة فقد يكون يخفي شيئا تحته. احذر بشدة من الزائر الذي يطرح أسئلة دقيقة عن أوقات تبديل المناوبات أو أماكن تواجد كاميرات المراقبة فهذه أسئلة استكشافية لا يسألها زائر عادي وهدفها دراسة ثغرات الموقع.

علامات التحذير المنذرة بالمشاكل

هناك إشارات تسبق أي أزمة أمنية وتتطلب منك رفع مستوى الحذر فورا. وقوف سيارة غريبة لفترة طويلة قرب الأسوار أو في المواقف المعزولة هو جرس إنذار يستدعي التحقق.

قم بستجيل رقم السيارة وتاكد انها ليست لعميل او موظف او احد الجيران اوقفها مؤقتاً ، بعدها قم بابلاغ المشرف الميداني للشركة.

لغة الجسد وكشف اللص المتخفي (الذئب في ثياب الحمل)

أخطر أنواع اللصوص ليس الذي يتسلق الأسوار في جنح الظلام بل الذي يمر من أمامك بثقة مدعيا أنه عميل أو زائر محترم ،هذا النوع يعتمد على الخداع النفسي ويستغل الزحام للاندماج مع الناس مهمتك هنا ألا تنخدع بالمظاهر وأن تقرأ لغة الجسد التي تفضح صاحبها مهما حاول التماسك.

اختلاف الهدف والتركيز

العميل الطبيعي يدخل الموقع وعينه تبحث عن الموظف أو لوحات الإرشاد أو الخدمة التي يريدها. أما اللص المتخفي فهدفه مختلف تماما. ستلاحظ أن عينيه تمسح السقف للبحث عن كاميرات المراقبة وتراقب أماكن وقوف الحراس وتتفحص مخارج الطوارئ ، هو لا يهتم بالمكان بل يهتم بالثغرات الأمنية فيه.

العيون الزائغة والتهرب البصري

المجرم يخشى المواجهة. إذا ركزت نظرك على شخص مريب ستجده يتجنب التقاء الأعين معك بأي ثمن. إذا اقتربت منه قد يغير مساره فجأة أو يخرج هاتفه ليتظاهر بإجراء مكالمة وهمية ليهرب من مجال رؤيتك أو ليتجنب سؤالك له.

علامات التوتر الجسدي

الجسد لا يكذب تحت الضغط النفسي ، راقب الشخص الذي يكثر من الالتفات للخلف دون سبب أو يتعرق بشدة في مكان بارد ومكيف ، انتبه لمن يكثر من لمس وجهه أو رقبته أو يعبث بجيوبه باستمرار فهذه حركات لا إرادية يفعلها الإنسان عندما يكون متوترا أو يستعد للقيام بعمل خطير.

تكتيك التشتيت وصناعة الفوضى

العديد من اللصوص يعملون في مجموعات لتنفيذ خططهم. يقوم أحدهم بالتوجه إليك وافتعال مشكلة وهمية أو طرح أسئلة كثيرة ومعقدة لإجبارك على تركيز انتباهك عليه بالكامل بينما يقوم شريكه بالتسلل أو تنفيذ السرقة في الزاوية العمياء. الحارس الخبير لا يسمح لأحد بتشتيته ويبقى محيط رؤيته شاملا للمكان كله حتى وهو يتحدث مع شخص يقف أمامه.

الضربة الاستباقية (سلاح التدخل اللطيف)

القاعدة الذهبية هنا هي ألا تتجاهل إحساسك الداخلي أبدا. إذا شعرت أن تصرفات شخص ما غير مريحة لا تنتظر حتى يسرق. اقترب منه بخطوات واثقة وانظر في عينيه مباشرة واسأله بصوت واضح ولبق "هل تبحث عن شيء معين يا سيدي؟ هل أستطيع مساعدتك؟" هذا السؤال البسيط هو ضربة استباقية مدمرة للص لأنها توصل له رسالة صارمة بأنك وتراقبه جيدا مما يدفعه للارتباك والانسحاب من الموقع فورا.

سادساً : اللياقة البدنية والنفسية ومواجهة ضغوط العمل

"مهنة الحراسة تستنزف الجسد والروح معا وإذا لم تكن مستعدا بدنيا ونفسيا فستنهار سريعا أمام ضغوط المناوبات الطويلة. الجسد القوي والعقل الهادئ هما سلاحك الخفي في الميدان"

الحفاظ على حالة الاستنفار واليقظة

أكبر عدو للحارس ليس الخطر الخارجي بل هو الروتين الداخلي. عندما تمر الأيام بسلام ويمضي الوقت ببطء يميل العقل إلى التَّرَهُّلِ ويفقد يقظته. لتبقى مُتَأَهِّبًا ومُسْتَنْفَرًا لا تستسلم لكرسي الحراسة والجلوس الطويل. تحرك في محيطك ونشط دورتك الدموية واجعل عينيك في حركة دائمة لتكسر الجمود وتخدع عقلك ليبقى في قمة نشاطه.

مواجهة الإرهاق المُضْنِي والملل

طول ساعات المناوبة يتطلب جسدا صلبا قادرا على التحمل. لا تتعذر بضيق الوقت أو عدم القدرة على الذهاب للأندية الرياضية لبناء لياقتك. يمكنك بناء قوة جسدية هائلة بالاعتماد على التمارين المنزلية البسيطة والأساسية كتمارين الضغط والعُقْلَة وتقوية عضلات البطن لتدعم عمودك الفقري أثناء أوقات الوقوف الطويلة.

كذلك من أعظم الأسرار الميدانية للحفاظ على النشاط الذهني وتجنب الخُمُول هو التحكم الصارم في نظامك الغذائي. تعويد جسدك على الصيام لفترات محددة أو الامتناع عن الوجبات الثقيلة والمشبعة أثناء الدوام يمنحك صَفَاءً ذِهْنِيًّا مدهشا ويحميك من غفوة ما بعد الأكل التي قد تكلفك سمعتك ووظيفتك.

الصحة النفسية والصَّلابَةُ الدَّاخلية

العمل في أوقات العزلة أو مواجهة طباع الناس المختلفة والضغوط المستمرة يتطلب صَلابَةً نَفْسِيَّةً وتَوازُنًا حقيقيا. لا تأخذ انفعالات الزوار أو غضب الموظفين على محمل شخصي أبدا. هم يغضبون من الإجراءات والنظام وليس منك أنت. افصل تماما بين ضغوط مناوبتك وبين حياتك الخاصة لتتجنب الاحْتِراقَ الوَظيفِيَّ. حافظ على هدوئك الداخلي وسلامك النفسي فهذا الهدوء هو ما يمنحك الهيبة ويجعل الآخرين يثقون في قدرتك على السيطرة متى ما حلت الأزمات.

سابعاً: قسم التقنيات الأمنية الحديثة

عمل الحراسة اليوم لم يعد يقتصر على المجهود البدني بل تداخلت فيه التقنية بشكل عميق. الحارس المحترف هو الذي يواكب هذا التطور ويجيد استخدام أدواته.

الوعي بأنظمة المراقبة والإنذار

يجب أن تمتلك فضولا مهنيا لفهم كيفية عمل لوحات الإنذار وشاشات المراقبة في غرفة عملياتك. لا تكن مجرد مشاهد بل تعلم كيف تسترجع لقطة سابقة أو كيف تحدد الكاميرا المعطلة لرفع تقرير فني دقيق للإدارة. هذا الوعي التقني يرفع من قيمتك المهنية ويجعلك حارسا لا غنى عنه في أي موقع حساس.

إدارة أنظمة المراقبة وارتباط الشَّبَكَاتِ

الجلوس أمام شاشات المراقبة ليس مشاهدة سلبية بل هو تحليل دقيق للبيانات البصرية. يجب أن تدرك أساسيات عمل هذه الأنظمة وتفهم كيف ترتبط الكاميرات ببعضها. الحارس المُلِمُّ بالتقنية يكتشف فورا الفرق بين انقطاع البث بسبب خلل فني أو ضعف في الشبكة وبين انقطاع متعمد أو تَخْرِيب يستهدف كابلا رئيسيا لتعمية النظام قبل تنفيذ اختراق. هذه النظرة الفاحصة تجعلك تسبق بخطوة دائما.

أنظمة التحكم الإلكتروني والبوابات الذكية

لم تعد مداخل الشركات تعتمد على الأقفال الحديدية بل على أنظمة معقدة تعمل بالبطاقات الممغنطة أو البصمة البيومترية. تعاملك مع هذه التكنولوجيا يتطلب حزما صارما. السماح بتمرير بطاقة شخص لزميله لتسهيل الدخول ليس مجاملة بل هو ثُغْرَة أمنية تضرب نظام التتبع بأكمله. وإذا تعطل نظام الأبواب فجأة يجب أن تعرف فورا كيف تفعل بروتوكول الإغلاق اليدوي لمنع التَّسَلُّل.

احتراف استخدام اللاسلكي

جهاز اللاسلكي هو شريان التواصل بينك وبين زملائك. أول قاعدة هي طريقة التحدث الصحيحة حيث يقع الكثيرون في خطأ الضغط والكلام في نفس اللحظة مما يؤدي لقطع الكلمة الأولى. اضغط على الزر وانتظر ثانية واحدة ثم تحدث بوضوح واختصار.

ماذا تفعل لو ضاعت عليك القناة أو تغيرت بالخطأ؟ لا ترتبك ولا تتحدث في قنوات عشوائية للبحث عن زملائك فقد تدخل على شبكة تخص جهة أخرى. انظر فورا إلى شاشة الجهاز أو مِفْتاح التَّبْدِيل وأعده إلى رقم قناتكم المعتادة. تأكد دائما من معرفتك للقناة البَدِيلَة المتفق عليها في حال حدوث تَشْوِيش قوي على القناة الرئيسية.

شاشات المراقبة وإدارة التسجيلات

مراقبة الكاميرات لا تعني مجرد النظر بل تعني سرعة الاستجابة. إذا لاحظت انطفاء إحدى الكاميرات فجأة أو ظهور شاشة سوداء لا تفترض أنه مجرد خَلَل فني بسيط بل أبلغ المشرف فورا وسجل وقت الانقطاع في دفترك فقد يكون هذا الانقطاع مُتَعَمَّدًا لتغطية منطقة معينة.

أمر آخر في غاية الأهمية وهو طلبات مشاهدة الكاميرات. قد يأتيك موظف أو زائر غاضب يطلب رؤية التسجيلات لإثبات حقه في حادث سيارة أو سرقة غرض. ارفض طلبه بحزم ولباقة ولا تقم بفتح التسجيلات لأي شخص مهما كان منصبه. اسْتِخْراج التَّسْجِيلات أو مشاهدتها هو حق حصري لإدارة الموقع والجهات الأمنية الرسمية فقط وتجاوزك لهذا الأمر يعرضك للمساءلة القانونية.

ثامناً : الرَّقابةُ الأمنيَّةُ على المُقاولين وعُمَّالِ الصِّيانَة

إن دخول الغرباء بصفة عمال صيانة أو مقاولين يمثل تَحَدِّيًا أمنيًّا مِحْوَرِيًّا يتطلب منك تطبيق بروتوكولات صارمة لا تقبل التهاون. أنت المسؤول الأول عن ضمان ألا يتحول وجود هؤلاء العمال إلى ثُغْرَة تُهدد أمن المنشأة أو سلامة ممتلكاتها.

التحقق من التَّصاريحِ والهُويَّات

لا تسمح بدخول أي عامل أو فني صيانة إلا بعد إبراز بطاقة الهوية الشخصية وتصريح العمل المعتمد من إدارة الموقع. يجب أن يتضمن التصريح أسماء العمال والشركة التابعين لها وطبيعة العمل المحدد ومكانه. احذر من السماح بدخول أفراد إضافيين لم ترد أسماؤهم في الكشف بحجة أنهم "مساعدون" فهذه وسيلة شائعة للتسلل وتجاوز النظم الأمنية.

جَرْدُ المَعَدَّاتِ والآلات

عند دخول العمال يجب عليك القيام بعملية جَرْد دقيقة لكافة المعدات والآلات التي يحملونها وتسجيلها في سجل خاص. تأكد من نوعية الأدوات الكهربائية والقطع الكبيرة. وعند خروجهم يجب مطابقة الأجهزة مع السجل مرة أخرى للتأكد من عدم خروج أي ممتلكات تخص الموقع مع معداتهم. تذكر أن إهمالك في هذه النقطة قد يجعلك شريكا غير مباشر في ضياع مقتنيات ثمينة.

المُرافقةُ والمُراقبةُ اللّصيقة

لا يقتصر دورك على فتح الباب لهم فحسب. يجب التنسيق مع الجهة الطالبة للصيانة لمرافقة هؤلاء العمال إلى موقع العمل ومراقبتهم بشكل دوري. احذر من تركهم يتحركون بحرية في الممرات أو يدخلون المكاتب غير المعنية بالصيانة. الحارس اليقظ يدرك أن بساطة مظهر العامل لا تعني بالضرورة سلامة نياته فكن دائما حاضرا ومُلاحِظًا لكل حركة.

التفتيش بعد الانتهاء من الأعمال

بمجرد إعلان العمال عن انتهاء عملهم وقبل السماح لهم بالمغادرة قم بتفقد الموقع الذي كانوا يعملون فيه. تأكد من عدم تركهم لأي مخلفات خطرة أو مواد قابلة

لِلإشْتِعال أو نسيان أدوات حادة قد تتسبب في إصابات لاحقا. تأكد أيضا من أن الأبواب والنوافذ التي عملوا عليها قد أُغلقت بشكل سليم ولم تترك مفتوحة لتسهيل أي اخْتِراق لَيْلِيّ.

تاسعاً: كِتابَةُ التَّقارِيرِ المَيْدانِيَّةِ وقاعِدَةُ الأَسْئِلَةِ الخَمْسَة.

التقرير الأمني هو وساطتك الوحيدة بين ما حدث في الميدان وبين الإدارة والجهات الأمنية. الحارس المحترف قد يسيطر على أكبر مشكلة ببراعة لكنه يفشل في إثبات حقه إذا كتب تقريرا ضعيفا أو ناقصا. التقرير ليس قصة ترويها بل هو وثيقة قانونية يجب أن تبنى على المُخْتَصَرِ المُفِيد وتغلق الباب أمام أي تَشْكِيك.

القاعدة الذهبية (الأسئلة الخمسة)

أي محضر أو تقرير تكتبه يجب أن يجيب بوضوح وصرامة على خمسة أسئلة رئيسية ليكون دليلا قاطعا لا يقبل الجدل:

- من (الأطراف المعنية)

حدد الأشخاص المتورطين في الحدث بوضوح تام. اكتب الأسماء الرباعية وأرقام الهويات أو الوظائف إذا كانوا معروفين. أما إذا كان الشخص غريبا فمهمتك هي كِتابَةُ أَوْصافِهِ الدَّقِيقَة مثل الطول والملابس والعلامات المُمَيِّزَة ورقم لوحة سيارته ولونها.

متى (التوقيت الدقيق)

الزمن هو العصب الرئيسي في التحقيقات. لا تكتب في تقريرك "في المساء" أو "بعد العصر". يجب أن تكتب وقت وقوع الحدث بالساعة والدقيقة لأن هذا التوقيت هو دليلك للرجوع إلى تَسْجِيلاتِ الكامِيرات ومطابقتها مع أقوالك بدقة.

أين (الموقع الجغرافي)

حدد مكان المشكلة أو الملاحظة بدقة متناهية. لا تقل "داخل المبنى" بل اكتب "في الممر المؤدي للمستودع الغربي" أو "عند البوابة الرئيسية

جهة مواقف الزوار". التحديد الدقيق يسهل على المُحَقِّقِينَ فحص مسرح الحدث وجمع الأدلة بشكل أسرع.

ماذا (وصف الحدث)

هنا تكتب جوهر المشكلة سواء كانت مشاجرة أو سرقة أو حريقا أو حتى اشْتِباها. اذكر الأفعال التي وقعت كما رأيتها بعينك دون زيادة أو نقصان واشرح تسلسل الأحداث خطوة بخطوة وبكلمات واضحة لا تحتمل معنيين.

كيف (الإجراء المُتَّخَذ)

التقرير لا يكتمل إلا بذكر دورك أنت. كيف تصرفت لحل المشكلة؟ هل اتصلت بالشرطة؟ هل أغلقت البوابات؟ هل منعت خروج الأطراف؟ توثيق خطواتك يثبت للإدارة أنك لم تقف مَكْتُوفَ الأَيْدِي بل كنت حارسا مُبادِرًا تصرف وفق التعليمات.

التَّجَرُّدُ والمَوْضُوعِيَّة (احذر العواطف)

أخطر خطأ في كتابة التقارير هو إدخال مشاعرك أو رأيك الشخصي. التقرير يكتب لسرد الحقائق الصَّلْبَة فقط ولا مجال فيه لِلإسْتِنْتَاجَاتِ الخاصة. لا تكتب "أعتقد أنه كان ينوي السرقة" بل اكتب "شوهد وهو يفتح الدرج ويخرج ملفات". دع استخلاص النوايا لجهات التحقيق واكتف أنت بنقل الصورة المجردة بكل أمانة.

عاشراً: السَّيْطَرَةُ على مَواقِفِ السَّيَّاراتِ والتَّفْتِيش الوِقائِيُّ للمَرْكَبَات

مواقف السيارات ليست مجرد مساحات أسمنتية فارغة بل هي الخاصرة الرخوة لأي منشأة والكثير من المشاكل الأمنية تبدأ من هنا.

مَنْع الوُقُوف العشْوَائِيِ وإغلاق المَنافِذِ

المجاملة في مواقف السيارات تصنع كارثة حقيقية. لا تسمح لأي زائر أو موظف مهما كان منصبه بالوقوف في الممرات أو إغلاق مخارج الطوارئ بحجة أنه سيتأخر لخمس دقائق فقط. في اللحظة التي تندلع فيها أزمة طارئة ستكون هذه السيارة هي العائق الأول أمام آليات الإنقاذ. كن حازما ووجه الجميع للمواقف المخصصة دون أي اسْتِثْناء.

التَّفتِيش الوِقائِيُّ (النظرة الثاقبة)

تفتيش السيارات لا يعني العبث بمحتويات الناس وخصوصياتهم. اطلب من السائق بتهذيب أن يفتح الصُّنْدُوقَ الخَلْفِيَّ بنفسه وتراجع خطوة للوراء لتراقب حركة يديه. استخدم مصباحك اليدوي لإلقاء نظرة سريعة وشاملة وابحث عن الأشياء غير المنطقية كوجود معدات ضخمة لا تتناسب مع طبيعة الزيارة. لا تمد يدك للداخل أبدا بل اطلب منه إزاحة الأغراض إذا ارْتَبْتَ في أمرها لتجنب أي اتهام لاحق بالسرقة.

السَّيَّاراتُ المَتْرُوكَةُ والمُشْتَبَهُ بِها

أثناء جولاتك الميدانية في المواقف راقب السيارات التي تقف لفترات طويلة متواصلة دون أن يحركها أحد. انتبه بشدة للسيارة التي تُترك ومحركها يعمل أو زجاجها مفتوح أو توجد بداخلها مفاتيح التشغيل. هذه الحالات قد تكون فخا أو تمهيدا لعمل تخريبي أو مجرد إهمال جسيم يعرض ممتلكات الموقع للخطر. وثق أرقام لوحاتها فورا في دفترك وأبلغ الإدارة لاتخاذ الإجراءات

التعامل مع عمال التوصيل والمَنادِيب

هذه الفئة تبحث دائما عن السرعة وتفضل إيقاف دراجاتها أو سياراتها في أقرب نقطة للباب الرئيسي مما يشوه المنظر العام ويعيق الحركة. أجبرهم بصرامة على الوقوف في الأماكن الجانبية المخصصة للانتظار ولا تسمح لهم بالتجول أبدا داخل مواقف الموظفين. استلم الطلبات منهم عند البوابة الخارجية متى ما أمكن ذلك لمنعهم من كَشْفِ التَّفاصِيلِ الداخليةِ للمكان وتأمين راحة الموظفين.

الحادي عشر: الإنتماء الوظيفي والولاء للشركة الأمنية.

أنت في الميدان لست مجرد فرد يرتدي زيا رسميا بل أنت السفير الأول للكيان الذي تنتمي إليه. عندما يرى العميل انضباطك واحترافيتك فهو يرى قوة الشركة الأمنية التي تعمل لديها.

أنت صمام الأمان لعقود الشركة

بقاء الشركة الأمنية في الموقع واستمرار عقدها يعتمد بالدرجة الأولى على أدائك أنت وزملائك. أي خطأ كارثي أو تسيب في البوابة لا يسيء لك وحدك بل يهدد الكيان بالكامل ويعرض الشركة لخسارة ثقة العملاء. حراستك المخلصة واليقظة هي التي تثبت جذور شركتك في السوق وتجعل الإدارة تضعك في مقدمة خياراتها للمواقع الحساسة.

كتمان الشأن الداخلي وحفظ السمعة

الولاء الوظيفي الصادق يظهر في حفظك لسمعة شركتك في كل موقف. احذر أشد الحذر من مناقشة أي أمور داخلية تخص الإدارة أو زملاء العمل أمام موظفي الموقع الذي تحرسه. الشكوى والتذمر الدائم أمام الغرباء يسقط هيبتك فورا ويجعل الآخرين ينظرون إليك كشخص غير مؤتمن على مكانه. الشؤون الإدارية تناقش في المكاتب المغلقة لشركتك الأمنية وليس على أبواب العملاء.

العمل بروح الشريك لا الأجير

الحارس العادي ينظر للساعة وينتظر انتهاء المناوبة ليغادر أما الحارس المحترف والمثقف فينظر لنفسه كجزء من نجاح المنظومة. ارتدائك لشعار شركتك مثل شعار إنقاذ الأمنية هو عهد أخلاقي والتزام بتقديم أفضل نسخة من نفسك. الكيانات الكبرى لا تفرط أبدا في الموظف الذي يمتلك هذا المستوى العالي من الوعي والانتماء بل تصنع منه قائدا ميدانيا لأنها تدرك أن ولاءه رأس مال حقيقي لا يقدر بثمن.

الانضباط الذاتي كمظهر للولاء

الولاء لا يحتاج لمشرف يقف فوق رأسك ، التزامك بمواعيد المناوبة بدقة وحرصك على تطبيق التعليمات بحذافيرها حتى في غياب المشرفين هو أصدق تعبير عن انتمائك. القوة الحقيقية للشركة الأمنية تكمن في أفراد يمتلكون ضميرا حيا يوجههم نحو الإتقان دون الحاجة لتهديد بخصم أو عقوبة.

روح الفريق والتكاتف مع الزملاء (مهم جداً)

الشركة هي جسد واحد وأنت عضو فيه. الانتماء يعني أن تدعم زملاءك وتساند نقصهم وتتعاون معهم لرفع كفاءة الموقع. لا تبحث عن تميز شخصي على حساب زملائك بل ابحث عن تميز الفريق ككل. عندما يشعر العميل بوجود تناغم وقوة في

فريق الحراسة فإنه يدرك حجم الشركة التي ينتمون إليها ومدى احترافيتها في التدريب والاختيار.

الثاني عشر: التعامل مع الحوادث الجنائية والجهات الأمنية الرسمية.

وقوع جريمة في الموقع مثل سرقة كبرى أو اعتداء جسيم أو اقتحام يضعك في مواجهة مباشرة مع القانون. دورك هنا يتوقف عن كونه حارسا للمبنى ويتحول إلى المساعد الأول لرجال الشرطة. تصرفك الخاطئ قد يدمر الأدلة أو يجعلك متهما بالتقصير والتستر.

تأمين مسرح الجريمة بالكامل (القاعدة الذهبية)

بمجرد اكتشافك لحادث جنائي يمنع منعا باتا لمس أي شيء أو تنظيف المكان أو تحريك الأبواب أو الزجاج المكسور. قم بإغلاق المنطقة فورا أو قف بنفسك لمنع أي شخص مهما كان منصبه حتى مدير الموقع من الدخول حتى تصل الجهات الأمنية. بصمات الجاني وأدلة الإدانة قد تضيع للأبد بسبب خطوة واحدة عشوائية.

استقبال رجال الأمن وتسهيل مهمتهم

عند وصول دوريات الشرطة أو البحث الجنائي استقبلهم بصفة رسمية وقدم نفسك بصفتك مسؤول الأمن في الموقع. رافقهم مباشرة إلى مسرح الحدث دون إبطاء. لا تحاول إخفاء أي تفاصيل بحجة حماية سمعة الموقع لأن التستر على تفاصيل الجريمة يضعك في دائرة الاتهام. قدم لهم سجل الأحوال اليومي فورا ليكون مرجعا لهم في معرفة من دخل وخرج في ذلك الوقت.

الاحترافية في الإدلاء بالمعلومات

عندما يوجه لك المحقق أو الضابط أسئلة أجب بثقة وبناء على ما رأيته وسمعته فقط. تجنب تماما عبارات التخمين والافتراض. إذا كنت لا تعرف إجابة سؤال قل لا أعرف بكل وضوح فهذا أفضل وأسلم قانونيا من اختلاق قصة أو استنتاج يربك سير التحقيق.

الثالث عشر : الصلاحيات القانونية وحدود استخدام القوة.

صفتك كحارس أمن تمنحك سلطة حماية الموقع وفرض النظام داخله لكنها لا تجعلك رجل شرطة ولا قاضيا. فهمك الدقيق لحدود صلاحياتك هو الدرع الذي يحميك من المساءلة الجنائية ويمنع الآخرين من توريطك في قضايا خاسرة.

الدفاع الشرعي عن النفس والغير

القانون يكفل لك حق الدفاع عن نفسك وعن أرواح المتواجدين في الموقع في حال وجود خطر جسدي مباشر وحقيقي. لكن القاعدة القانونية الصارمة هنا هي التناسب. القوة التي تستخدمها يجب أن تكون فقط لدفع الأذى والسيطرة على المعتدي وليس للانتقام أو معاقبته. بمجرد توقف الخطر وسقوط السلاح من يد المعتدي أو استسلامه تتوقف أنت فورا عن استخدام أي قوة جسدية ضده.

المنع والتوقيف وليس الاعتقال

يحق لك استيقاف الشخص المشتبه به أو اللص المتلبس ومنعه من الهروب حتى وصول دوريات الشرطة. لكن إياك ثم إياك أن تحتجزه في غرفة مغلقة وتقفل عليه الباب لأن هذا التصرف يصنف في القانون كجريمة حجز حرية واختطاف يعاقب عليها بشدة. التصرف الصحيح هو إبقاؤه في منطقة مكشوفة تحت نظرك المباشر وتطويقه دون المساس بحريته في التنفس أو الجلوس.

منع التفتيش الشخصي الجبري

صلاحيتك تقتصر على التفتيش الوقائي الخارجي أو طلب فتح الحقائب والصناديق برضا الشخص وتعاونه. يمنع منعا باتا إجبار أي زائر أو موظف على إفراغ جيوبه بالقوة أو تفتيشه جسديا رغما عنه مهما كانت شكوكك قوية. إذا رفض الشخص التفتيش ببساطة امنعه من الدخول. وإذا كان يحاول الخروج بأشياء مشبوهة ورفض التفتيش أبلغ الإدارة والجهات الأمنية فورا ولا تمد يدك عليه.

احذر لعب دور المحقق

إذا ضبطت مخالفا أو لصا متلبسا بجريمته فمهمتك تنتهي تماما عند السيطرة عليه وإبلاغ الشرطة. لا توجه له إهانات لفظية ولا تضربه ولا تحاول استجوابه لانتزاع اعتراف منه بأي شكل من الأشكال. الضربة التي توجهها للص بعد السيطرة عليه

تحولك فورا من حارس بطل يحمي المنشأة إلى معتد ظالم يحاسبه القانون. اترك التحقيق لأهله واكتف بدورك كشاهد إثبات يمتلك التقرير الميداني الدقيق.

الرابع عشر: إدارة المفقودات والمعثورات وحماية الأمانة.

إن مهنة الحراسة في جوهرها هي حفظ للأمانات، ومن أعظم الأمانات التي تقع في يدك هي ممتلكات الناس التي يفقدونها داخل موقعك. تذكر دائما قوله تعالى {إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها}، فتعاملك مع المعثورات ليس مجرد إجراء وظيفي بل هو اختبار لدينك وضميرك ومعدنك الأصيل.

إثبات الحالة فور العثور على الشيء

بمجرد عثورك على مفقودات أو استلامها من شخص آخر يجب عليك تدوين ذلك فورا في سجل الأحوال. اكتب المكان الذي وجدت فيه الغرض والوقت بالضبط وصف الحالة الظاهرية له. إذا وجدت محفظة أو حقيبة بها أموال أو مجوهرات فلا تفتحها بمفردك أبدا بل اطلب من زميلك أو المشرف أو أحد الموظفين الموثوقين أن يكون شاهدا معك أثناء فحص المحتويات وجردها لتبرئ ذمتك من أي اتهام بنقص المحتويات لاحقا.

التحقق من ملكية الشخص للمفقودات

عندما يأتيك شخص يدعي ملكيته لغرض مفقود لا تسلمه إياه مباشرة بمجرد قوله. استخدم ذكاءك الأمني واسأله عن تفاصيل دقيقة لا يعرفها إلا صاحب الغرض الحقيقي. اطلب منه وصف المحتويات الداخلية أو تحديد علامة خدش معينة أو إعطاءك الرمز السري للهاتف إن كان المفقود جهازا إلكترونيا. إذا تطابقت الأوصاف اطلب منه إبراز هويته وسجل بياناته الكاملة وتوقيعه باستلام الغرض في السجل الرسمي.

بركة الرزق الحلال والتحذير من الطمع

قد تسول لك النفس الضعيفة أو الشيطان استقطاع جزء من المال المفقود أو إخفاء غرض ثمين بحجة أن صاحبه لن يعود. تذكر في تلك اللحظة أن درهما واحدا من حرام يمحق بركة مالك كله ويجلب عليك شؤم المعصية. الأمانة تجلب الرزق والسمعة الطيبة في الدنيا والأجر العظيم في الآخرة. كن ذلك الحارس الذي يشار إليه بالبنان في صدقه وأمانته حتى ينام الناس في موقعك وهم مطمئنون على دمائهم وأموالهم.

الخامس عشر: السيطرة على الحشود والتعامل مع التجمهرات.

مواجهة شخص واحد تختلف تماما عن مواجهة كتلة بشرية متجمهرة. الحشود تفقد التفكير العقلاني وتتحرك بالعدوى النفسية. قوتك هنا ليست في عضلاتك بل في حكمتك وثباتك الانفعالي.

امتصاص الغضب وعزل المحرضين

عندما يتجمهر الناس أمام البوابة وتتعالى الأصوات إياك أن ترد بالصراخ. صراخك سيزيد من هيجان الحشد ولن يسمعك أحد. حافظ على هدوئك التام وابحث بعينك عن الشخص الذي يقود هذا التجمهر أو أكثرهم صوتا. وجه حديثك إليه مباشرة واطلب منه التحدث نيابة عنهم لحل المشكلة. عزل المحرض ذهنيا واستيعابه يطفئ غضب الحشد بأكمله فورا.

التوجيه الواضح ورسم الحدود الأمنية

الحشود المندفعة تحتاج إلى قائد يوجهها وإلا عمت الفوضى. قف بثبات وارفع صوتك بتعليمات واضحة وقصيرة ومباشرة. اطلب منهم التراجع للوراء لتوفير مساحة آمنة. استخدم لغة جسدك ويديك للتوجيه الحازم ولا تترك مجالا للتردد في نبرة صوتك. الجمهور يتراجع تلقائيا أمام الحارس الواثق الذي يفرض نظامه بأدب وقوة.

تجنب الاحتكاك الجسدي وضبط النفس

أكبر خطأ يرتكبه الحارس هو الدخول في عراك جسدي مع فرد داخل حشد غاضب. شرارة واحدة تكفي لتوجيه غضب الجميع نحوك وتدمير الموقع. مهما تعرضت لاستفزاز لفظي تذكر قول النبي صلى الله عليه وسلم "ليس الشديد بالصُّرَعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب". ابق متماسكا وتجاهل الإساءات الشخصية فمهمتك هي حماية الأرواح والموقع وليس تصفية الحسابات في تلك اللحظة.

السادس عشر: مبادئ الإسعافات الأولية والإنقاذ الميداني.

الدقائق الخمس الأولى بعد أي حادث هي الفاصل الحقيقي بين الحياة والموت وأنت كحارس أمن تتواجد دائما في الخط الأمامي وتستقبل الصدمة الأولى. تذكر قول الحق تبارك وتعالى "ومن أحياها فكأنما أحيا الناس جميعا" لتعلم أن تدخلك السليم لإنقاذ مصاب هو أعظم عمل إنساني وديني تقوم به في مسيرتك المهنية لتكون سببا في رد الروح لجسد كاد أن يهلك.

التقييم السريع وتأمين المحيط

قبل أن تندفع لإنقاذ المصاب تأكد أولا أن المكان آمن لك وله. لا تقتحم غرفة مليئة بالدخان الكثيف أو تقترب من شخص مصاب بصعق كهربائي قبل فصل التيار تماما. البطل الميت لا ينقذ أحدا. بمجرد تأمين المحيط اطلب من أحد المتواجدين الاتصال بفرق الإسعاف فورا بصوت حازم ولا تترك الأمر عائما بل أشر لشخص بعينه ليقوم بالاتصال بينما تتفرغ أنت لإسعاف المصاب.

قاعدة عدم التحريك (احذر الضرر المزدوج)

أكبر خطأ كارثي يرتكبه المنقذ الجاهل هو محاولة إيقاف المصاب على قدميه أو نقله بطريقة عشوائية. إذا سقط شخص من مكان مرتفع أو تعرض لحادث قوي فافترض فورا وجود كسر في العمود الفقري أو الرقبة. إياك أن تحركه من مكانه أبدا لأن أي التواء بسيط قد يصيبه بالشلل التام. اكتف بتثبيت رأسه بيديك بلطف شديد وتحدث معه لطمأنته وتهدئة روعه حتى وصول المسعفين المختصين.

السيطرة على النزيف وفقدان الوعي

إذا واجهت حالة نزيف شديد ابحث فورا عن قطعة قماش نظيفة واضغط بها بقوة وحزم على مكان الجرح مباشرة ولا ترفع يدك لترى إن كان الدم قد توقف بل استمر بالضغط لعدة دقائق متواصلة. أما في حالات فقدان الوعي المفاجئ مع استمرار التنفس فقم بتمديد المصاب على ظهره وارفع قدميه للأعلى قليلا لتسهيل عودة الدم إلى الدماغ واحرص بصرامة على إبعاد المتجمهرين والفضوليين من حوله لتوفير هواء نقي.

فتح مجرى الهواء المنسَد

هذه الحالة المرعبة تحدث غالبا بعد نوبات التشنج أو الضربات القوية حيث يرتخي العضل فيسد مجرى التنفس وهو ما يسميه العوام خطأ بابتلاع اللسان. الحل هنا لا يحتاج إدخال أصابعك في فمه لانتزاع لسانه بل يتطلب حركة جسدية بسيطة وهي إمالة رأس المصاب للخلف برفق ورفع ذقنه للأعلى كما هو واضح بالصورة بالاسفل

هذه الحركة كفيلة بفتح مجرى الهواء وإعادة الأكسجين لجسده بإذن الله.

السابع عشر: التهديدات الهاتفية والتعامل مع البلاغات المجهولة.

الخطر لا يأتي دائما متسللا عبر الأسوار بل قد يقتحم موقعك عبر سماعة الهاتف ليبث الرعب والفوضى.

البلاغات المجهولة والتهديدات بوجود كارثة أو متفجرات هي حرب نفسية تختبر صلابتك. تذكر قول تعالى "يا أيها الذين آمنوا إن جاءكم فاسق بنبأ فتبينوا" فواجبك هنا هو التثبت واليقظة وعدم الانجرار خلف الذعر الأعمى الذي يسعى المتصل لنشره.

الهدوء التام وإطالة المكالمة

إذا تلقيت اتصالا يحمل تهديدا للمنشأة إياك أن تغلق الخط فورا أو تفقد أعصابك وترد بالانفعال. حافظ على برود أعصابك تماما وتحدث بصوت هادئ وحاول إطالة المكالمة قدر المستطاع. استدرجه بطرح أسئلة متتالية مثل أين الخطر ومتى سيحدث ولماذا تفعل ذلك. كل ثانية إضافية في المكالمة تمنحك فرصة ذهبية لتحليل صوته واستخراج معلومة قد تسقط منه زلة لسان.

التقاط التفاصيل الدقيقة

بينما يتحدث المتصل ركز سمعك بأقصى طاقة على ما يدور خلف صوته. هل تسمع أصوات سيارات أو ضجيج آلات أو بكاء أطفال أو لغة أجنبية في الخلفية؟ هل يبدو صوته شابا أم مسنا وهل لهجته محلية أم غريبة؟ هذه التفاصيل الدقيقة التي قد تبدو تافهة هي الخيوط الأولى التي ستعتمد عليها الجهات الأمنية في تتبع الجاني والإيقاع به.

التبليغ السري وتجنب نشر الذعر

بمجرد انتهاء المكالمة لا تخرج راكضا في الممرات تصرخ وتخبر الموظفين بوجود تهديد. إثارة الذعر العشوائي قد تتسبب في تدافع قاتل يحصد أرواحا بريئة أكثر من التهديد الكاذب نفسه. تواصل فورا وفي سرية تامة مع إدارة الموقع والجهات الأمنية الرسمية وانقل لهم تفاصيل المكالمة بحرفيتها وهم من سيقررون تفعيل خطة الإخلاء الشامل بانتظام وهدوء ودون خسائر.

الثامن عشر: الهَيكل القِيَادِي وسلسلة البلاغات الميدانية.

العمل الأمني عمل مُؤَسَّسِيٌّ لا يعترف بالعشوائية أو الاجتهادات الفردية في نقل المعلومة. الهيكل القيادي هو العمود الفقري الذي يضمن وصول البلاغ الصحيح للشخص المناسب في الوقت الحاسم. تجاوز هذا التسلسل دون مبرر يخلق فوضى إدارية بينما التردد في تجاوزه وقت الضرورة القصوى قد يصنع كارثة.

التَّسَلْسُلُ الهَرَمِيُّ لرفع البلاغات

القاعدة الأساسية هي أن الحارس يبلغ مشرف الوردية المباشر والمشرف يبلغ مدير الموقع أو مدير العمليات والأخير يبلغ الإدارة العليا والعميل. دورك كحارس هو تمرير المعلومة للمشرف فورا وبدقة وهو من يتحمل مسؤولية التصرف بها. لا تقم بالاتصال بمدير الشركة أو العميل المالك للموقع مباشرة في الأمور الروتينية اليومية كطلب إجازة أو الإبلاغ عن تأخر زميلك لأن هذا يعتبر تَخَطِّيًا للقيادة وتقليلا من شأن مشرفك ويعكس صورة غير احترافية عن انضباطك.

متى يَحِقُّ لك تجاوز المشرف المباشر

التسلسل القيادي يسقط فورا في حالات الخطر العظيم. يحق لك بل ويجب عليك تخطي مشرفك والاتصال بمدير العمليات أو الإدارة العليا مباشرة في ثلاث حالات حصرية. الأولى إذا كان المشرف نفسه شريكا في اختلاس أو جريمة تقع في الموقع. الثانية إذا تعرض الموقع لخطر كارثي كحريق ضخم أو هجوم مسلح وكان

المشرف غائبا أو لا يرد على اتصالاتك المتكررة. الثالثة إذا أصدر لك المشرف أمرا مباشرا وصريحا بمخالفة أمنية جسيمة كالسماح بإخراج معدات دون تصريح ورفض توثيق ذلك رسميا. هنا يكون ولاؤك لله ثم للشركة الأمنية الذي تمثله وليس للأشخاص.

شجرة اتخاذ القرار وتصنيف البلاغات

لضمان سرعة الاستجابة يجب أن تقسم نوع الحدث في عقلك لتحديد جهة الاتصال فورا وفق هذه الشجرة الذهبية:

الأحداث الإدارية والروتينية مثل غياب زميل أو عطل بسيط في كاميرا يتم إبلاغ مشرف الوردية فقط.

الأحداث التقنية الطارئة مثل انقطاع التيار الكهربائي بالكامل عن المبنى أو تسرب مياه ضخم يتم إبلاغ مشرف الوردية وفريق الصيانة الخاص بالموقع فورا.

الأحداث الجنائية كالسرقة أو الاعتداء الجسدي يتم الاتصال بالشرطة فورا ثم إبلاغ مشرف الوردية ومدير الموقع ليحضروا إلى مسرح الحدث.

الكوارث والحالات المنقذة للحياة كالحرائق أو الإصابات الخطيرة يتم الاتصال بالدفاع المدني أو الإسعاف كأولوية قصوى تسبق أي اتصال آخر ثم يتم إبلاغ القيادة الأمنية للموقع.

توثيق البلاغ لِبَرَاءَةِ الذِّمَّة

لا تكتف أبدا بالبلاغ الهاتفي. القاعدة الأمنية تقول إن البلاغ الذي لم يكتب في سجل الأحوال لم يحدث أصلا. بمجرد انتهائك من الاتصال بمشرفك أو بالجهات الرسمية افتح دفترك فورا واكتب وقت البلاغ واسم الشخص الذي تلقى مكالمتك ليكون حجة لك تبرئ ذمتك أمام جهات التحقيق إذا حدث أي تقصير من الجهة التي أبلغتها.

التاسع عشر: مستويات التهديد ورَفْعُ الجَاهِزِيَّةِ الأمنية.

مستوى التهديد المنخفض (الوضع الاِعْتِيَادِيّ)

هذا هو الوضع اليومي الطبيعي حيث تسير الأمور بهدوء ولا توجد مؤشرات للخطر. في هذا المستوى تقوم بجولاتك التفقدية في أوقاتها المجدولة وتسمح بدخول الزوار بعد تسجيل بياناتهم كالمعتاد. يكون التركيز هنا على دقة الإجراءات الروتينية وعدم السماح للملل باختراق يقظتك لأن الهدوء الطويل قد يكون يسبق العاصفة.

مستوى التهديد المتوسط (الحَذَرُ والتَّرَقُّب)

يتم إعلان هذا المستوى عند وجود اشتباه أو توتر في المحيط الخارجي للمنشأة أو عند استقبال شخصيات هامة. هنا يتغير عملك الميداني حيث تضاعف عدد جولاتك التفقدية وتركز على محيط السور الخارجي وتلغي أي استثناءات في التحقق من الهويات. تصبح مراقبة الكاميرات أكثر كثافة ويتم تفعيل الإضاءة الإضافية في الكَشَّافَاتِ المُحِيطِيَّة لردع أي محاولة للاقتراب.

مستوى التهديد العالي (الاسْتِنْفَار وتضييق الخِنَاق)

ننتقل لهذا المستوى عند وجود تهديد مؤكد ومباشر للموقع أو عند وقوع اضطرابات أمنية قريبة جدا. الإجراء العملي هنا هو إغلاق كافة البوابات الفرعية وتوجيه جميع حركات الدخول والخروج عبر بوابة رئيسية واحدة فقط لإحكام السيطرة. يتم منع دخول الزوار غير الضروريين تماما وتستدعى القوة الاحتياطية وتكون يدك على جهاز الاتصال اللاسلكي طوال الوقت استعدادا لأي مواجهة.

مستوى التهديد الطارئ (الإِغْلاقُ الشَّامِل)

هذا هو المستوى الأحمر الذي يعلن عند وقوع كارثة فعلية كحريق ضخم أو هجوم مسلح أو اقْتِحَام. الإجراء الفوري والحاسم هنا هو تفعيل بروتوكول الإغلاق الشامل لمنع الدخول والخروج قطيعة وتأمين الموظفين في المناطق الآمنة.
تتوقف الجولات التفقدية تماما وتتحول مهمتك إلى تأمين البوابة الرئيسية لتسهيل دخول قوات التَّدَخُّلِ السَّرِيع أو آليات الدفاع المدني مع توفير المعلومات الدقيقة لهم فور وصولهم.

عشرون: أمن المُسْتَوْدَعَاتِ وحماية العُهَدِ الحَسَّاسة.

تعد المُسْتَوْدَعَاتُ القلب النابض لأي منشأة والمكان الذي تُحفظ فيه ثرواتها ومعداتها، ولأنها مطمع لكل من تسول له نفسه السَّرقة أو الاخْتِلَاس، فقد وضعت الأنظمة الأمنية بروتوكولات صارمة للتعامل معها. تذّكر دائما أنك الحارس على هذه الأمانة، وأن أي ثغرة في دخولك أو خروجك من هذه الأماكن قد تضعك في دائرة الاتهام المباشر إذا حدث أي نقص.

بروتوكول الفتح وآلية الدخول

يتم فتح أي مستودع أو غرفة عُهَدٍ حَسَّاسة بمجرد طلب شفهي من أي موظف مهما علت رتبته. يجب أن يكون هناك أمر تشغيل أو إذن دخول رسمي ومكتوب وموقع من الإدارة المسؤولة. عند البدء بفتح الأقفال تأكد من سلامة الأختام الورقية أو الأقفال الرقمية، وإذا لاحظت أي آثار لمحاولة عَبَثٍ أو كسر سابق فلا تفتح الباب أبدا، بل أبلغ المشرف فورا وثق الحالة بالصور قبل اتخاذ أي خطوة.

قاعدة الشاهد ومنع الدخول الفردي

من القواعد الأمنية الذهبية التي تحميك وتحمي المنشأة هي منع الدخول الفردي للمستودعات منعا باتا. يجب أن يكون فتح المستودع بحضور شاهد من إدارة المستودعات أو موظف مختص بجانبك كحارس أمن. وجود الشاهد يقطع الطريق أمام أي شُبْهَةِ التَّوَاطُؤ ويضمن وجود طرفين يراقب كل منهما الآخر أثناء الدخول والعمل بالداخل. دخولك بمفردك للمستودع حتى ولو كانت نيتك صادقة يعرضك لمخاطر قانونية جسيمة في حال اكتشاف فقدان أي قطعة لاحقا.

التَّوْثِيقُ الدقيق قبل وبعد العمل

سجل في دفترك الخاص وبدقة متناهية وقت فتح المستودع وأسماء الأشخاص الذين دخلوا معك والغرض من الدخول. لا تترك المستودع مفتوحا وتذهب للقيام بمهمة أخرى، بل ابق مرابطا عند الباب حتى ينتهي العمل. عند الإغلاق قم بجرد سريع بالنظر للتأكد من عدم ترك أي شخص بالداخل أو نسيان مواد قابلة للاشتعال، ثم قم بإغلاق الأبواب وتأمين الأقفال ووضع ختم أمني جديد إن وجد، وسجل وقت الإغلاق النهائي في سجل الأحوال.

الأمانة ومراقبة النوايا

إن وقوفك على أبواب المستودعات يتطلب نفسا عزيزة وضميرا لا ينام. قد تعرض عليك مغريات أو تسهيلات مقابل غض الطرف عن خروج قطعة صغيرة، وهنا تظهر هيبتك ورجولتك في الرفض القاطع. تذكر أن حفظ أموال الناس مروءة ودين، وأن الله سيبارك في رزقك ما دمت حريصا على الحلال ومحاربا لكل أشكال التجاوز. كن أنت القفل المنيع الذي لا يفتح إلا بالحق والورقة الرسمية.

الحادي وعشرون: أَمْنُ المَعْلُومَاتِ والوَثَائِقِ الوَرَقِيَّةِ ومَنْعُ التَّصْوِير

الوثائق المتروكة والمكاتب المفتوحة

أثناء جولاتك المسائية بعد انصراف الموظفين قد تجد مَلَفَّاتٍ سِرِّيَّةً أو أوراقا مالية متروكة بإهمال على المكاتب. التصرف السليم هو عدم بدافع الفضول

التصرف السليم هو عدم تركها مكشوفة بل قم بقلبها على وجهها أو تغطيتها ووثق ملاحظتك في دفتر الأحوال لإبلاغ الإدارة بهذا الإهمال الجسيم في اليوم التالي.

سلال المهملات وآلات الطباعة

المنافسون لا يقتحمون الخزائن دائما بل يبحثون في سلال المهملات للحصول على بقايا المعلومات. انتبه للأوراق المتناثرة حول آلات الطباعة أو آلات تَمْزِيقِ الوَرَق. إذا وجدت تقارير إدارية مطبوعة ومتروكة بالخطأ في الممرات قم بالتحفظ عليها فورا وتسليمها لمشرفك المباشر. راقب عمال النظافة ولا تسمح لهم بالتخلص من الأوراق الإدارية خارج الموقع إلا وفق آلية الإِتْلَافِ الآمِنِ المعتمدة لضمان عدم تسرب أي ورقة تحمل شعار الشركة أو بيانات عملا خاصة.

الخاتمة: مِسْكُ الخِتَامِ وَوَصِيَّةُ المَيْدَان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبعد..

ها نحن نصل إلى نهاية هذا الدليل الميداني الشامل الذي سطرنا فيه عصارة الخبرة وأُسُسَ الاحتراف ليكون لك مرجعا ثابتا وسلاحا لا يصدأ في مسيرتك المهنية. إن ما طالعته بين دَفَّتَيْ هذا الكتاب ليس مجرد قوانين تُحفظ بل هو منهج حياة وتطبيق عملي يصقل شخصيتك ويرفع من شأنك في كل مَيْدَان.

تذكر دائما أيها الحارس الأمين أن أعظم الأوسمة ليست تلك التي تعلق على الصدور بل هي الطُّمَأْنِينَةُ التي تزرعها في قلوب الناس عندما يَأْتَمِنُونَكَ على أرواحهم وممتلكاتهم. قف في موقعك بشموخ واعتزاز واعلم أن كل خطوة تخطوها في جولاتك التفقدية وكل نظرة ترصد بها خطرا محتملا وكل صبر تتجرعه في ليالي السهر الطويلة مكتوب لك عند ربك في صَحَائِفِ الأعمال.

لا تستهن بموقعك مهما بدا لك بسيطا ولا تستخف بمهامك الروتينية مهما تكررت فالبطولات الحقيقية تولد من رحم الانضباط اليومي والمواقف العظيمة لا تصنعها الصدف بل يصنعها الاسْتِعْدَادُ الحازم واليقظة التي لا تنام. اجعل من هذا الكتاب رفيقك الدائم وعد إليه كلما احتجت لتجديد همتك أو استرجاع قاعدة غابت عن ذهنك لتظل دائما ذلك الدرع المنيع الذي لا يُخْتَرَق.

نسأل الله العظيم أن يبارك في رزقك وعملك وأن يجعلك مفتاحا للخير مغلاقا للشر وأن يحفظك بحفظه الذي لا يُرَام ويكلأك بعينه التي لا تنام لتظل فخرا لنفسك وأمتك.

والحمد لله رب العالمين.